

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**
(surve pada cafe kedai mat moen diboyolali)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Progam Sarjana (S1)
Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

BURHAN JANUN R.S

NIM. B 100 130 086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2017

PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :
**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (surve pada cafe
kedai mat moen di Boyolali)**

Yang ditulis oleh :

Nama : BURHAN JANUN R.S

NIM : B100 130 086

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima.



Surakarta, Maret 2017

Pembimbing


(Basworo Dibyo, SE., M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Triyono, SE., M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(surve pada cafe kedai mat moen diboyolali)

Oleh

BURHAN JANUN R.S
NIM. B 100 130 086

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 4 Februari 2017
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Dewan Penguji

1. Dr. Syamsudin, MM ()
2. Drs. Sujadi, MM ()
3. Basworo Dibyo, SE, M.Si ()

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Triyono, SE, M.Si
NIK 642/0627016801



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **BURHAN JANUN R.S**
NIRM : **B100130086**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS
PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Maret 2017

Yang Membuat Pernyataan,

Burhan Janun R.S

MOTTO

Kesuksesan tidak pernah final, kegagalan tidak pernah pernah fatal, keberanian yang utama

Jangan meminta kepada tuhan apa yang menurutmu baik, tetapi mintalah kepada tuhan apa yang menurut tuhanmu itu baik untukmu

Berangkat dengan penuh keyakinan. Berjalan dengan penuh keikhlasan. Istiqomah dalam menghadapi cobaan. YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH

Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan; jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan; tapi lihatlah sekitar anda dengan penuh kesadaran

Optimis, Karena Hidup Terus Mengalir Dan Kehidupan Terus Berputar

PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada

1. Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayahnya bagi peneliti sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan dapat bermanfaat
2. Rasulullah SAW semoga shalawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat
3. Untuk kedua orang tuaku, ibu bapak yang selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya yang tulus dan tak terbatas, terimakasih telah memberikan doa, semangat, pengerbonan dan dukungan, semoga Allah senatiasa melimpahkan nikmat dan rahmatnya kepada Ibu dan Bapak.
4. Untuk kakak dan adikku yang selalu memberikan semangat dan doa tiada henti
5. Bapak Basworo Dibyo, SE. M.Si selaku pembimbing skripsi terimakasih atas ilmu dan kesabaran yang telah diberikan sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Sella niandita yang selalu memberikan semangat dan motivasi, kasih sayang dan selalu mendoakan.
7. Sahabat seperjuangan Ferry anggriawan semoga kita sukses.
8. Arya, Bagus, Rohman, Rohim, Riza, Arif, Hera dan banyak lagi semoga angkatan kita sukses selalu.
9. Semua dosen yang sudah memberikan ilmu dengan tulus
10. Almamaterku UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA terimakasih atas ilmu dan keluarga baru yang diberikan kepadaku
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu secara langsung dan tidak langsung dalam menyelesaikan pendidikan ini

ABSTRAKSI

Tujuan-tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Café Kedai Mat Moen. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Café Kedai Mat Moen. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Café Kedai Mat Moen.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat di kota Boyolali yang pernah berkunjung ke Café Kedai Mat Moen yang jumlahnya sangat banyak. Sedangkan sampel dalam peneliti sebanyak 100 orang.

Berdasarkan hasil penelitian ini variabel harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan hasil uji F diperoleh hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($34,404 > 3,15$), maka H_0 ditolak, Berarti secara bersama-sama variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga model dalam penelitian dapat digunakan adalah fit. Hasil perhitungan untuk nilai R^2 diperoleh dalam analisis regresi berganda diperoleh angka koefisien determinasi dengan adjusted- R^2 sebesar 0,503. Hal ini berarti bahwa 50,3% variasi variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya yaitu 49,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model yang diteliti.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The objectives of this study was to determine the effect of price on customer satisfaction at Café Coffee Matt Moen. To determine the effect of product quality to customer satisfaction at Café Coffee Matt Moen. To determine the effect of service quality on customer satisfaction at Café Coffee Matt Moen.

The population used in this study is a community in the town of Boyolali who've been to Café Coffee Mat Moen are huge numbers. While the sample the researchers counted 100 people.

Based on these results the variable price has a significant influence on customer satisfaction. The variable quality of the product has a significant effect on customer satisfaction. Service quality variables have a significant influence on consumer satisfaction. While the F-test results obtained $F_{count} > F_{table}$ ($34.404 > 3.15$), then H_0 is rejected, Means jointly variable price, product quality and service quality together to customer satisfaction, so that the model can be used in the research is fit. The result of the calculation to the value of R^2 obtained in multiple regression analysis obtained with a coefficient of determination adjusted- R^2 of 0.503. This means that 50.3% customer satisfaction variable variation can be explained by the variable price, product quality and service quality while the remaining 49.7% is explained by other factors outside the model studied.

Keywords: Price, Product Quality, Service Quality and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah Robbil'alamin. Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan tak lupa sholawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad yang selalu memberikan petunjuk kepada umatnya untuk selalu berjalan di jalan yang lurus dan benar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**. Salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Triyono, SE M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE. Msi, MM selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Prof. Dr. Muhammad Wahyuddin, M.S selaku Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama ini.
5. Bapak Basworo Dibyo, SE., M.Si selaku Pembimbing utama yang senantiasa dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dari awal sampai terselesainya penulis skripsi.
6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Para staf karyawan administrasi dan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Kedua orang tuaku tercinta yang telah memberikan doa restu, kasih sayangi, semangat, motivasi dukungan baik moral maupun spiritual serta kesabaran yang melimpah kepada saya selama ini.

Penulis menyadari bahwa pengetahuan dan pengalaman penulis belum sempurna, sehingga masih banyak kekurangan baik dalam penggunaan bahasa maupun penyajian data. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat pada semua pihak dan sebagai amalan yang tidak terputus.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Penulis,

Burhan Janun R.S

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Penulisan Skripsi	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan	12

1. Kepuasan Pelanggan	12
2. Harga	13
3. Kualitas produk	14
4. Kualitas Layanan	17
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pikir	25
D. Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	27
B. Definisi Operasional Variabel	28
C. Populasi dan Sampel	30
1. Populasi	30
2. Sampel	30
D. Jenis dan Sumber Data	32
E. Metode Pengumpulan Data	33
1. Kuesioner	33
2. Studi Kepustakaan	33
F. Metode Analisis Data	33
1. Analisis Kuantitatif	33
2. Analisis Kualitatif	35
a. Uji Validitas	35
b. Uji Reliabilitas	35
c. Uji Multikolinieritas	36

d. Uji Heterokedastisitas	37
e. Uji Normalitas.....	37
f. Analisis Regresi Linier Berganda	38
g. Uji t	39
h. Uji F	40
i. Koefisien Determinasi (R^2).....	41
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Deskripsi Responden	42
B. Analisis Data.....	43
1. Pengujian Instrumen Penelitian	43
a. Uji Validitas.....	44
b. Hasil Uji Reliabilitas	45
2. Uji Asumsi Klasik	46
a. Uji Multikolinearitas.....	46
b. Uji Heterokedastisitas.....	47
c. Uji Normalitas	48
3. Uji Hipotesis	49
a. Analisis Regresi Linear Berganda	49
b. Uji t.....	50
c. Uji F.....	54
d. Uji R^2	57
C. Pembahasan	58

BAB V.	PENUTUP	59
	A. Kesimpulan	59
	B. Keterbatasan Penelitian.....	60
	C. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Karakteristik Jenis Usia.....	42
Tabel IV.2 Karakteristik Pekerjaan	42
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Harga	43
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	44
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	45
Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel IV.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel IV.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	49
Tabel IV.10 Hasil Uji t.....	50
Tabel IV.11 Hasil Uji F.....	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pikir Teoritis	25
Gambar 4.1. Hasil Uji Heeroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	47
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas	48